



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI SERVQUAL  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL MELALUI  
KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PATI**

**TESIS**

Oleh :

**REBAN SAPUTRO**

**NIM. 2014-01-038**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2016**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI SERVQUAL  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL MELALUI  
KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PATI**

Oleh :

**REBAN SAPUTRO**

untuk dipertahankan di depan penguji  
pada tanggal 5 Februari 2016  
dinyatakan telah memenuhi syarat  
Tim Pembimbing,

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

**Dr. Drs. SUKIRMAN, S.Pd, SH, MM**  
NIDN. 0607095601  
2016

Kudus,

2016

Universitas Muria Kudus

Fakultas Ekonomi

Program Studi Magister Manajemen

Ketua,

**Dr.Drs.H. JOKO UTOMO,, MM**

NIDN. 0625076401

## HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

**JUDUL : ANALISIS PENGARUH DIMENSI SERVQUAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PATI**

Nama Mahasiswa : REBAN SAPUTRO

NIM : 2014-01-038

Program Studi : Magister Manajemen

Minat : Manajemen Pemasaran

TIM PEMBIMBING :

Ketua : Dr. Drs. H. MOCHAMAD EDRIS, MM (.....)

Anggota : Dr. Drs. SUKIRMAN, S.Pd, SH, MM (.....)

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji : Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM (.....)

Tanggal Ujian : 5 Februari 2016

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis dengan judul :

### **ANALISIS PENGARUH DIMENSI SERVQUAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PATI**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN di cabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus,

2016

Penulis

**REBAN SAPUTRO**

## RIWAYAT HIDUP

Reban Saputro, tempat tanggal lahir di : Pati Nama Orang Tua, Bapak Mulyono (Alm), Ibu Kamari. Riwayat Pendidikan di SDN Mustokoharjo lulus 1993, SMPN 1 Pati Lulus 1996, SMUN 1 Pati Lulus 1999, Program Diplom III di STAN Jakarta lulus 2002, Strata Satu UNDIP lulus 2008.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Suparno SH., MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin penelitian.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UMK dan selaku pembimbing utama yang telah memberikan kemudahan, memotivasi dalam menyelesaikan studi serta memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan Tesis ini.
3. Dr. Drs. Joko Utomo, MM, selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studi.
4. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd, SH, MM, selaku pembimbing anggota yang telah membimbing serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
5. Para dosen , keluarga, dan rekan-rekan penulis di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bantuan atau ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.

Kudus, 2016

Penulis

**Reban Saputro**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul Analisis Pengaruh Dimensi Servqual terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Melalui Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderator pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) di Universitas Muria Kudus.

Sebagai sebuah tesis tentunya tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya kami harapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun. Tidak lupa kami juga sampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Drs. H. Mochamad Edris, MM dan Dr. Drs. Sukirman, S.Pd, SH, MM. yang telah memberikan dukungan sehingga Tesis ini dapat selesai sesuai rencana.

Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Dengan segala kekurangannya semoga mampu memberikan sumbangsih kendati kecil untuk diterapkan baik dalam praktek maupun untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, 2016

Penulis

**Reban Saputro**

## ABSTRAK

Beberapa permasalahannya antara lain masih perlunya perluasan lahan parkir kendaraan agar wajib pajak memarkir kendaraan di bahu jalan depan kantor. Kondisi ruang tempat pelayanan pada saat-saat pelaporan akan terasa penuh dan kurang nyaman meskipun gal ini telah diantisipasi oleh Pihak Kantor Pelayanan dengan membuat tenda di halaman kantor. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh dimensi Dimensi Servqual terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Melalui Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderator Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati.

Jenis penelitian adalah testing hipotesis karena dalam penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis, dengan menggunakan metode survey, dan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 176 responden. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan observasi. Pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner), wawancara, dan observasi. Pengolahan data melalui *editing*, *coding*, dan *tabulating*, dan *scoring*. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*)

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dimensi *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* terhadap kepuasan Wajib Pajak. Ada pengaruh positif dan signifikan dimensi *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *kepuasan* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan *assurance* terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh. Ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kepuasan, kepatuhan.



## ABSTRACT

*Some problems include the need for expansion is still parked vehicles so that taxpayers shoulder of the road to park the vehicle in front of the office. The condition of the room where the service at times of reporting will feel full and uncomfortable though this gap had been anticipated by the Party Service Office to make a tent in the yard office. The purpose of this study was to examine the effect of the Servqual Dimension to Small Enterprise Taxpayer Compliance Through Taxpayer Satisfaction As a Moderator Variable At the Small Tax Office Pati.*

*This type of research is testing the hypothesis because in this study testing the hypothesis, using a survey method, and using primary and secondary data. The sample in this study were 176 respondents. Types and sources of data used are questionnaires, interviews, and observations. Collecting data using a questionnaire (questionnaire), interviews, and observations. Processing data through editing, coding, and tabulating, and scoring. Test instrument using validity and reliability test. The analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling).*

*Following the conclusion of research on the conclusion of there is a significant positive effect tangible, reliability, influence responsiveness, assurance and empathy to taxpayer satisfaction, there is a significant positive effect tangible, reliability, responsiveness and empathy, and then no significant effect assurance to taxpayer compliance, there is a significant positive effect taxpayer satisfaction to taxpayer compliance.*

*Keywords: Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction, compliance.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA .....	10
2.1. Pelayanan .....	10
2.1.1. Pengertian Pelayanan .....	10
2.2. Kepuasan .....	18
2.2.1. Pengertian Kepuasan .....	18
2.3. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	26

BAB. III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	28
3.1. Kerangka Berfikir .....	28
3.2. Hipotesis Penelitian .....	29
BAB IV. METODE PENELITIAN .....	30
4.1. Desain Penelitian .....	30
4.2. Populasi dan Sampel .....	30
4.3. Variabel Penelitian .....	31
4.3.1. Jenis Variabel .....	31
4.3.2. Definisi Operasional Variabel .....	32
4.4. Jenis dan Sumber Data .....	34
4.5. Metode Pengumpulan Data .....	34
4.6. Pengolahan Data .....	35
4.7. Uji Instrumen .....	36
4.7.1. Uji Validitas .....	36
4.7.2. Uji Reliabilitas .....	37
4.8. Analisis Data .....	37
BAB V. ANALISIS DATA .....	48
5.1. Analisis Deskriptif .....	48
5.1.1. Identitas Responden .....	45
5.1.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel .....	48
5.2. Analisis Data .....	57
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
5.2.2. Uji Kausalitas ( <i>Regression Weight</i> ) .....	63
5.2.3. Pengujian Hipotesis .....	65

5.3. Pembahasan .....	71
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1. Simpulan.....	79
5.2. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80

#### **A. LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 5.4. Frekuensi Variabel <i>Tangible</i> .....	48
Tabel 5.5. Frekuensi Variabel <i>Reliability</i> .....	50
Tabel 5.6. Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> .....	51
Tabel 5.7. Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> .....	52
Tabel 5.8. Frekuensi Variabel <i>Empathy</i> .....	53
Tabel 5.9. Frekuensi Variabel Kepuasan .....	55
Tabel 5.10. Frekuensi Variabel Kepatuhan .....	56
Tabel 5.11. Uji Validitas .....	57
Tabel 5.12. Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 5.13. Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM dengan melihat nilai <i>Standardized</i> .....	64
Tabel 5.14. Koefisien Determinasi ( <i>Squared Multiple Correlation</i> ) .....	65
Tabel 5.15. Hasil Estimasi <i>Direct Effect</i> .....	66
Tabel 5.16. Hasil Rekap Hipotesis .....	67

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual .....	28

